

國立臺灣海洋大學 104 學年度第 2 次行政品質評鑑委員會議 紀錄

時 間：105 年 6 月 22 日(星期三)中午 12 時整

地 點：行政大樓 3 樓會議室

主 席：蔡主任委員國珍

記錄：陳祉吟

出席者：姬委員長城、郭委員俊良、胡委員海平、蕭委員泉源(請假)、黃委員登福(請假)、謝委員寬永、蔡委員富容、許委員榮均(請假)、李委員志源(請假)、曾委員敬翔(請假)、蔡委員國輝、蘇委員惠卿、詹委員滿色、莊委員麗珍、林委員淑慧(請假)、黃委員謝田(請假)、學生委員陳逸先同學(請假)、莊主秘季高(執行秘書)

一、報告事項

(一) 104(本)學年度受評單位「研發處」、「學務處」及「國際處」之「行政滿意度調查」電子問卷作業，依行政品質評鑑要點第十一點第二款(如附件 1，第 3-4 頁)辦理，業於 104 年 12 月 7 日至 105 年 1 月 17 日實施，問卷結果業已請圖資處協助匯出，轉請航管系教授進行相關統計分析，並於 105 年 4 月將問卷調查結果送交受評單位，受評單位亦於 5 月完成檢討報告，本學年度 3 受評單位之檢討報告擬於提案中請委員審議。

(二) 104 學年度「行政滿意度」調查結果摘要(如附件 2，第 5-6 頁)，及「101 與 104 學年度行政滿意度比較分析結果摘要」(如附件 3，第 7-9 頁)。滿意度整體平均數分別為研發處平均 3.77、學務處平均 3.82 及國際處平均 3.80，依本校「行政品質評鑑要點」第十二點之規定，本學年度並無應複評或獎勵之單位。

二、討論事項

提案一

提案單位：秘書室秘書組

案由：有關 102 學年度受評單位改進計畫未結案項目後續追蹤報告，提請審議。

說明：

1. 依 104.7.22 「103 學年度第 3 次行政品質評鑑委員會議」決議辦理。
2. 檢附 102 學年度受評單位改進計畫未結案項目_104 改善進度，共計 1 項。(詳如附件 4，第 10 頁)。

決議：檔案室因現有空間之限制，仍未符合檔案法之設置標準，故持續追蹤。(如附件 4，第 10 頁)

提案二

提案單位：秘書室秘書組

案由：有關 103 學年度受評單位改進計畫報告，提請審議。

說明：

1. 依 104.7.22 「103 學年度第 3 次行政品質評鑑委員會議」決議辦理。

2. 檢附 103 學年度受評單位「體育室」、「人事室」、「主計室」及「秘書室」之改進計畫報告(詳如附件 5, 第 11-24 頁)。

決議：

1. 體育室之 8 項建言，審議結果如下：
 - (1) 評鑑建言二，對於改善服務品質方面，因針對組內人員服務態度加強之教育訓練及工作 SOP 之建立尚未完成，故持續追蹤。(如附件 5, 第 11-12 頁)。
 - (2) 評鑑建言六，因線上場館借用申請系統尚未規畫完成，故持續追蹤。(如附件 5, 第 13 頁)。
 - (3) 評鑑建言八，因各組業務說明單張尚未完成，故持續追蹤。(如附件 5, 第 13 頁)。
2. 人事室之 4 項建言，審議結果皆結案。
3. 主計室之 3 項建言，審議結果皆結案。
4. 秘書室之 8 項建言，審議結果皆結案。

提案三

提案單位：秘書室秘書組

案由：有關 104 學年度各受評單位對於「行政滿意度」問卷調查結果之檢討報告，提請審議。

說明：

1. 依「國立臺灣海洋大學行政品質評鑑要點」第十一點第三款規定辦理。
2. 檢附 104 學年度受評單位「研發處」、「學務處」及「國際處」之檢討報告(詳如附件 6, 第 25-36 頁)。

決議：

1. 有關建言中被提及之個人部分，請當事人補充說明回覆，並提供給該單位主管做為年終考績評核之參據，俾利落實實質效益。(當事人補充說明回覆，研發處共計 2 人如附件 6, 第 25-26 頁；國際處共計 1 人，如附件 6, 第 33 頁)

***備註：有關行政滿意度建言，各受評單位在會議之前業已提供給當事人知悉，並請當事人協助提供資料，經秘書潤飾及主管審核後彙整成檢討報告。**

2. 關於學務處建言七，有關學生晨練若於非上班時間受傷之問題，請衛生保健組於門口張貼說明中，加註補充其他可尋找協助之管道及連絡電話等。(修正後說明如附件 6, 第 31-32 頁)
3. 因行政滿意度調查結果呈現行政人員有服務態度欠佳之問題，故請人事室規劃安排讓所有行政人員接受禮儀培訓之教育訓練，俾利改善整體行政服務品質。

三、臨時動議：無

四、散會：下午 1 時 25 分

國立臺灣海洋大學行政品質評鑑要點

中華民國 95 年 7 月 13 日 94 學年度第 2 學期第 5 次行政會議通過
 中華民國 95 年 7 月 27 日海副字第 0950007033 號令發布
 中華民國 96 年 1 月 18 日 95 學年度第 1 學期第 6 次行政會議修正通過
 中華民國 96 年 1 月 29 日海秘字第 0960001103 號令發布
 中華民國 98 年 2 月 12 日 97 學年度第 2 學期第 1 次行政會議修正通過
 中華民國 98 年 2 月 18 日海教行字第 098001595 號令發布
 中華民國 99 年 1 月 21 日 98 學年度第 1 學期第 6 次行政會議修正通過
 中華民國 99 年 1 月 29 日海教行字第 0990001301 號令發布
 中華民國 100 年 3 月 10 日 99 學年度第 2 學期第 1 次行政會議修正通過
 中華民國 100 年 3 月 21 日海秘字第 1000003434 號令發布
 中華民國 100 年 8 月 11 日 100 學年度第 1 學期第 1 次(擴大)行政會議修正通過
 中華民國 100 年 8 月 15 日 1000010464 號令發布
 中華民國 104 年 11 月 12 日 104 學年度第 1 學期第 4 次(擴大)行政會議修正通過
 中華民國 104 年 11 月 23 日海秘字第 1040022751 號令發布

- 一、 為提昇本校行政服務品質，增進辦學績效，特訂定本要點。
- 二、 有關本校行政品質之評鑑，除法令另有規定外，依本要點行之。
- 三、 本要點所稱「受評單位」為本校各一級行政單位。
- 四、 為辦理本校行政品質評鑑事宜，應組成本校行政品質評鑑委員會(以下簡稱本委員會)，置委員若干人，由下列人員組成之：
 - (一) 當然委員：副校長、人事室主任。
 - (二) 推薦委員：
 1. 教師委員：由各學院推薦所屬副教授以上之教師代表二人。(曾兼任行政工作之教師優先推薦)
 2. 學生委員：由學務處推薦學生代表一人。
 - (三) 推選委員：由全校行政人員(含職員、助教及工友)互選代表共三人。
 委員自當年 8 月 1 日起任期二年，得連任一次，但當然委員不受此限。
- 五、 本委員會置主任委員一人，由副校長兼任之，負責委員會之召集；置執行秘書一人，由主任秘書兼任之，協助主任委員推動執行行政品質評鑑相關事宜。
- 六、 本委員會之任務如下：
 - (一) 行政品質評鑑事宜之規劃與督導。
 - (二) 行政品質評鑑辦理時程。
 - (三) 行政品質評鑑受評單位行政滿意度問卷調查結果之審議。
 - (四) 行政品質評鑑事宜之追蹤考核。
 - (五) 其他有關行政品質評鑑之事項。
- 七、 本委員會每學年召開一次，必要時得召開臨時會議，並得視實際需要邀請相關人員列席。
- 八、 本委員會之行政事務由秘書室秘書組派員辦理。
- 九、 本校各行政單位每三年應接受評鑑一次，由秘書室依序排定受評單位。

十、本校行政品質評鑑之項目如下：

- (一) 行政運作：行政配合度、經費與空間之運用、資訊化程度、分層負責與代理制度之落實、危機處理能力。
- (二) 服務推廣：服務態度、顧客導向、公共關係管理。
- (三) 工作績效：業務流程作業簡化改善、定期檢討機制、在職人員訓練成效，研究發展創新。

十一、本校行政品質評鑑之作業程序如下：

- (一) 秘書室於該學年度十月底前依序排定受評單位並通知。
- (二) 本委員會應對當學年度受評單位之服務對象進行行政滿意度問卷調查，並於三月底前完成分析報告；行政滿意度問卷調查表由本委員會另定之。
- (三) 各受評單位應參考行政滿意度問卷調查結果，填寫檢討報告，於四月底完成後，提送本委員會審議。
- (四) 各受評單位依據本委員會審查之建議事項填具執行或說明報告，陳校長核定後做為受評單位改進參據。

十二、行政滿意度問卷調查結果應予公布，滿意度整體平均分數 4.5 分(含)以上者列為優良，3.0 分(含)以下者列為待改善。

行政滿意度問卷調查結果優良且各服務項目滿意度分數均較前次為優或相同之單位，應公開表揚；行政滿意度問卷調查結果待改善之單位，應以書面通知改善，對於各服務項目滿意度低於 3.0 分(含)以下者，需做進一步檢討並陳提委員會說明。各單位行政滿意度問卷調查結果將列為人員、業務調整或考核參據。

十三、本要點經行政會議通過後施行。

國立臺灣海洋大學 104 學年度「行政滿意度」調查結果摘要

一、問卷調查回收情形

104 學年度行政滿意度調查，以全校師生及除受評單位之職員共計 8,614 人為母群體(其中教師 349 人，職員 244 人，學生 8,021 人)，以教學務系統問卷方式進行調查，上網填答人數共計 2,509 人(其中教師 89 人，職員 79 人，學生 2,341 人)，整體填答率 29.1%，樣本結構如表 1 所示。

表 1 樣本結構統計表

	教師	職員	學生	合計
調查總數	349	244	8,021	8,614
填答總數	89	79	2,341	2,509
填答率	25.5%	32.4%	29.2%	29.1%

二、各受評單位之行政滿意程度

該調查係針對問卷中 15 項服務項目進行統計分析，教職員生對於各單位之行政滿意度臚列如下：

(一) 研發處

類別	滿意度整體平均數	滿意度最高項目		滿意度最低項目	
		項目內容	滿意度平均值	項目內容	滿意度平均值
教師	4.04	1. 行政單位辦公地點的明確標示 2. 行政人員的服務態度親切和善與有禮貌	4.20	1. 行政單位網頁內容之豐富度 2. 行政單位行政單位人員代理制度之完備性	3.87
職員	3.90	行政單位所訂定之法令規章明確適宜	3.98	行政單位行政單位人員代理制度之完備性	3.79
學生	3.75	行政單位行政人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識	3.83	行政單位辦公地點的明確標示	3.62
教職員生	3.77	行政單位行政人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識	3.86	行政單位辦公地點的明確標示	3.66

(二) 學務處

類別	滿意度整體平均數	滿意度最高項目		滿意度最低項目	
		項目內容	滿意度平均值	項目內容	滿意度平均值

教師	4.16	該單位行政人員在接受電話諮詢時之服務態度親切、和善與有禮貌	4.36	1. 行政單位網頁內容之豐富度 2. 行政單位行政單位人員代理制度之完備性	3.94
職員	4.03	行政單位辦公地點的明確標示	4.17	行政單位網頁內容之正確與即時性	3.91
學生	3.80	1. 行政人員的服務態度親切和善與有禮貌 2. 該單位行政人員在接受電話諮詢時之服務態度親切、和善與有禮貌	3.92	行政單位網頁內容之豐富度	3.72
教職員生	3.82	該單位行政人員在接受電話諮詢時之服務態度親切、和善與有禮貌	3.95	行政單位網頁內容之豐富度	3.73

(三) 國際處

類別	滿意度整體平均數	滿意度最高項目		滿意度最低項目	
		項目內容	滿意度平均值	項目內容	滿意度平均值
教師	4.13	行政單位行政人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識	4.31	1. 行政單位網頁內容之豐富度 2. 行政單位網頁內容之正確與即時性 3. 行政單位行政單位人員代理制度之完備性	3.98
職員	3.99	行政單位辦公環境的整潔與美觀	4.13	行政單位網頁內容之正確與即時性	3.88
學生	3.78	行政單位辦公環境的整潔與美觀	3.87	行政單位網頁內容之豐富度	3.71
教職員生	3.80	行政單位辦公環境的整潔與美觀	3.89	行政單位網頁內容之豐富度	3.73

國立臺灣海洋大學 101 與 104 學年度行政滿意度比較分析結果摘要

一、研發處滿意度比較分析結果

針對全校師生、教師與學生對於 101 學年度與 104 學年度研發處所提供之 15 個服務項目的滿意比例做比較分析，分析結果顯示如表 1。

表 1 全校師生、教師與學生對於研發處服務項目滿意程度比較

題號	服務項目	101 與 104 學年度滿意度比較分析結果		
		師生	教師	學生
1	行政單位辦公地點的明確標示	顯著提高	顯著提高	顯著提高
2	行政單位辦公環境的整潔與美觀	顯著提高	無顯著差異	顯著提高
3	行政人員的服務態度親切和善與有禮貌	顯著提高	無顯著差異	顯著提高
4	效該單位行政人員在接受電話諮詢時之服務態度親切、和善與有禮貌	顯著提高	無顯著差異	顯著提高
5	該單位行政人員能確實掌握工作時段	顯著提高	顯著提高	顯著提高
6	行政單位行政人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識	顯著提高	顯著提高	顯著提高
7	行政單位所提供之申請表件手續簡便	顯著提高	無顯著差異	顯著提高
8	行政單位有設置洽公流程標示	顯著提高	無顯著差異	顯著提高
9	行政單位提供相關業務的諮詢很完善	顯著提高	顯著提高	顯著提高
10	行政單位提供完善的網路查詢服務	顯著提高	顯著提高	顯著提高
11	行政單位設有投訴專線或網路留言板，能儘速妥善處理洽公者的抱怨與不滿	顯著提高	顯著提高	顯著提高
12	行政單位網頁內容之豐富度	顯著提高	無顯著差異	顯著提高
13	行政單位網頁內容之正確與即時性	顯著提高	無顯著差異	顯著提高
14	行政單位行政單位人員代理制度之完備性	顯著提高	無顯著差異	顯著提高
15	行政單位所訂定之法令規章明確適宜	顯著提高	顯著提高	顯著提高

二、學務處滿意度比較分析結果

本節將針對全校師生、教師及學生對於 101 學年度與 104 學年度學務處所提供之 15 個服務項目的滿意度做比較分析，分析結果顯示如表 2。

表 2 全校師生、教師與學生對於學務處服務項目滿意程度比較

題號	服務項目	101 與 104 學年度滿意度比較分析結果		
		師生	教師	學生
1	行政單位辦公地點的明確標示	顯著提高	顯著提高	顯著提高
2	行政單位辦公環境的整潔與美觀	顯著提高	皆達 100%	顯著提高
3	行政人員的服務態度親切和善與有禮貌	顯著提高	皆達 100%	顯著提高
4	該單位行政人員在接受電話諮詢時之服務態度親切、和善與有禮貌	顯著提高	無顯著差異	顯著提高
5	該單位行政人員能確實掌握工作時段	顯著提高	皆達 100%	顯著提高
6	行政單位行政人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識	顯著提高	無顯著差異	顯著提高
7	行政單位所提供之申請表件手續簡便	顯著提高	無顯著差異	顯著提高
8	行政單位有設置洽公流程標示	顯著提高	無顯著差異	顯著提高
9	行政單位提供相關業務的諮詢很完善	顯著提高	皆達 100%	顯著提高
10	行政單位提供完善的網路查詢服務	顯著提高	無顯著差異	顯著提高
11	行政單位設有投訴專線或網路留言板，能儘速妥善處理洽公者的抱怨與不滿	顯著提高	無顯著差異	顯著提高
12	行政單位網頁內容之豐富度	顯著提高	無顯著差異	顯著提高
13	行政單位網頁內容之正確與即時性	顯著提高	無顯著差異	顯著提高
14	行政單位行政單位人員代理制度之完備性	顯著提高	無顯著差異	顯著提高
15	行政單位所訂定之法令規章明確適宜	顯著提高	無顯著差異	顯著提高

三、國際處滿意度比較分析結果

本節將針對全校師生、教師及學生對於 101 學年度與 104 學年度國際處所提供之 15 個服務項目的滿意度做比較分析，分析結果顯示如表 3。

表 3 全校師生、教師與學生對於國際處服務項目滿意程度比較

題號	服務項目	101 與 104 學年度滿意度比較分析結果		
		師生	教師	學生
1	行政單位辦公地點的明確標示	顯著提高	顯著提高	顯著提高
2	行政單位辦公環境的整潔與美觀	顯著提高	無顯著差異	顯著提高
3	行政人員的服務態度親切和善與有禮貌	顯著提高	無顯著差異	顯著提高
4	效該單位行政人員在接受電話諮詢時之服務態度親切、和善與有禮貌	顯著提高	無顯著差異	顯著提高
5	該單位行政人員能確實掌握工作時段	顯著提高	無顯著差異	顯著提高
6	行政單位行政人員熟悉作業流程且有豐富的專業知識	無顯著差異	無顯著差異	顯著提高
7	行政單位所提供之申請表件手續簡便	顯著提高	無顯著差異	顯著提高
8	行政單位有設置洽公流程標示	顯著提高	無顯著差異	顯著提高
9	行政單位提供相關業務的諮詢很完善	顯著提高	無顯著差異	顯著提高
10	行政單位提供完善的網路查詢服務	顯著提高	無顯著差異	顯著提高
11	行政單位設有投訴專線或網路留言板，能儘速妥善處理洽公者的抱怨與不滿	顯著提高	無顯著差異	顯著提高
12	行政單位網頁內容之豐富度	顯著提高	無顯著差異	顯著提高
13	行政單位網頁內容之正確與即時性	顯著提高	無顯著差異	顯著提高
14	行政單位行政單位人員代理制度之完備性	顯著提高	無顯著差異	顯著提高
15	行政單位所訂定之法令規章明確適宜	顯著提高	無顯著差異	顯著提高

102 學年度行政品質評鑑受評單位改進計畫未結案項目_104 改善進度

一、受評單位：總務處

<p>評鑑建言</p>	<p>一、文書庫房空間處理。(文書組)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 庫房規劃確實在本校有難度，但若配合本校空間規劃來逐步改善，應可逐步提升。 2. 宜儘早規畫建立符合檔管法所規定之檔案庫房以增進檔管人員工作士氣。
<p>1032 執行情形</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 本案前經校長於 104 年 5 月 28 日批示，原則同意人社院地下室一樓空間規劃為聯合庫房，但未來仍須考量人社院空間需求。 2. 本案因尚有變數及後續執行問題，擬請繼續列管。
<p>103 學年度第 3 次行政品質評鑑委員會議委員意見</p>	<p>■持續追蹤 檔案室因現有空間之限制，仍未符合檔案法之設置標準。</p>
<p>104 執行情形</p>	<p>目前人社院地下室空間尚未調整釋出。</p>
<p>委員意見</p>	<p><input type="checkbox"/>結案</p>
	<p>■持續追蹤 檔案室因現有空間之限制，仍未符合檔案法之設置標準。</p>

103 學年度行政品質評鑑受評單位改進計畫

一、受評單位：體育室

評鑑 建言	一、單位業務職掌與其他單位重疊事項 1. 建議於日後改善。 2. 請學校協調。
執行 情形	體育室之業務職掌之一為協助辦理校內外之體育運動競賽辦理與推廣。目前與其他單位有重疊之事項，分工如下： 1. 運動推廣班：目前本室提供場地的使用，此類業務由進修推廣組處理宣傳、報名、開班及經費核銷等。體育室僅辦理暑期泳訓班之業務。 2. 教職員運動代表隊之組訓與比賽：此項業務由人事室轉移給本室，由體育室全權處理，從組隊、報名、比賽等業務。 3. 共教中心體育教育組業務協助：本室自 104 學年度 8 月 1 日起編制改變，教師納編至共教中心體育教育組，本室體育教學組協助全校課程之開設及教師升等及聘任業務。
委員 意見	<input checked="" type="checkbox"/> 結案 <input type="checkbox"/> 持續追蹤(說明)

評鑑 建言	二、提升工作效率及服務品質 (一) 改善服務品質 1. 活動組直接面對學生，服務全校師生，在服務品質提升宜有具體的做法。(體育活動組) 2. 問卷反應中之滿意度有改善的空間，主管對於行政人員管考之做法宜更明確。(體育活動組) 3. 要定期召開會議並面對服務品質提升的議題，提出改善做法。(體育活動組) 4. 由學生反應端及滿意度調查，對人員之工作內容之滿意度都不太正面。 5. 應有一套改進服務品質之 SOP。 6. 見 103 學年度問卷結果檢討報告一之 1 其回答內容 2 以及 5 都要再改進。(說明管理人員的方法) (二) 人力考量 1. 是否考慮單位主管之專任可行性？ 2. 林小姐又接任支援教學組工作是否工作超量?是否有增加人力之需求?(體育教學組)
執行 情形	(一) 改善服務品質 體育活動組與教職員工生面對接觸多為場地借用相關事宜，現階段已將各類型場館借用流程標準化，亦於網路加強宣導，目前流程順暢。後續將會針對組內人員服務態度加強教育訓練及建立工作 SOP，以期完備各項工作流程。 (二) 人力考量

	<p>於 103 學年度本室人力退補更迭，目前於 104 學年起均已補足各組人力，工作並無超量情形。相關業務如下：</p> <p>1. 體育活動組：</p> <p>梁育聖先生：代表隊之組訓及各項運動競賽業務。</p> <p>張文亮先生：陸上各場館之維修與管理，協助水域活動設備器材之維護。</p> <p>胡錦銘先生：游泳運動中心之管理與設備器材維護、救生員，水域器材之維護管理。</p> <p>2. 體育教學組：</p> <p>林香伶小姐：體育室秘書兼教學組業務，負責協調本室業務推動，經費管控與財產管理，會議召開與記錄。協助共教中心全校體育課程開設與加退選業務、教師升等及聘任業務。</p>
委員 意見	<input type="checkbox"/> 結案
	<p><input checked="" type="checkbox"/>持續追蹤</p> <p>對於改善服務品質方面，針對組內人員服務態度加強之教育訓練及工作 SOP 之建立尚未完成。</p>

評鑑 建言	<p>三、節能減碳</p> <p>1. 「行政品質評鑑表」P14，重大資訊即時公告項目，亦採用紙本公告，然而由於資訊普及與節省紙本，建議日後可逐漸減少紙本公告。(體育活動組)</p> <p>2. 「行政品質評鑑表」P32，第 4 項，若日後資訊電子公告知效果夠成熟，可逐步減少紙本公告。(體育教學組)</p>
執行 情形	<p>1. 體育活動組因為有效傳達重大訊息及及時公告訊息至校內師生，皆採用網路及紙本同步公告方式，如果場館使用訊息等皆有建立 FACEBOOK 社團，日後將減少紙本公告作業。</p> <p>2. 減少紙本公告，善用各項電子公告為本室努力的方向。</p>
委員 意見	<input checked="" type="checkbox"/> 結案
	<input type="checkbox"/> 持續追蹤(說明)

評鑑 建言	<p>四、各類會議</p> <p>1. 教學組相關之委員會會議有定期召開，是否有留下相關會議紀錄，以供日後評鑑審查之用？(體育教學組)</p> <p>2. 並沒有定期之室務會議(見 9 項)，管考端要再改善。(體育活動組)</p> <p>3. 宜定期召開會議並留下會議記錄。</p> <p>4. 明定重大業務與會議追蹤機制之 SOP。</p> <p>5. 必須留下會議結論相關之資料，以有利於問題之解決。</p>
執行 情形	<p>本室各項委員會會議均會有會議記錄，並上網公告，日後隨著學校的系統改善，各項會議文件均會擇用電子化會議平台。</p>
委員 意見	<input checked="" type="checkbox"/> 結案
	<input type="checkbox"/> 持續追蹤(說明)

評鑑 建言	五、希望增加特殊課程，如手球等。
執行 情形	有關特殊課程之開設，目前本校開設之各類體育課程會依場地、師資及本校發展特性等各項主客觀條件來逐年調整改善，目前的重點以過去之基礎發展水域項目為主。未來各項運動項目與課程，將再就學生進行問卷調查作為調整之參考依據。特殊課程之師資亦需外聘，就基隆附近是否能找尋合適師資也是考量之一。
委員 意見	<input checked="" type="checkbox"/> 結案
	<input type="checkbox"/> 持續追蹤(說明)

評鑑 建言	六、場地借用宜更 e 化和精準。
執行 情形	目前場館借用 e 化部份已建立線上場館借用查詢系統，日後將規劃線上場館借用申請系統，方便本校師生使用。
委員 意見	<input type="checkbox"/> 結案
	<input checked="" type="checkbox"/> 持續追蹤 因線上場館借用申請系統尚未規畫完成。

評鑑 建言	七、網頁資訊 1. 增設網路社群平台解決學生相關問題，請說明社群網站平台相關之 http 位置。(體育活動組) 2. 請說明單位網頁設置之專職負責人。
執行 情形	目前已設有育樂館場地使用公告平台： https://www.facebook.com/groups/235205826573793/?fref=ts 近期擬再推動建立體育室之社群平台。 網頁管理負責人則由林香伶小姐負責。
委員 意見	<input checked="" type="checkbox"/> 結案
	<input type="checkbox"/> 持續追蹤(說明)

評鑑 建言	八、因自評目前並無建置輪調制度及業務說明手冊，故宜建立簡要之業務說明單張。
執行 情形	將依各組業務職掌分工製作完成業務說明單張，交付業務人員外主任及組長均各有一份以作為業務推動督導之用。
委員 意見	<input type="checkbox"/> 結案
	<input checked="" type="checkbox"/> 持續追蹤 因各組業務說明單張尚未完成。

二、受評單位：人事室

<p>評鑑 建言</p>	<p>一、提升工作效率及服務品質</p> <p>(一) 改善服務品質</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 至於行政滿意度問卷調查，有學生反應，組內同仁對學生態度稍差。此都可能由於同學們較年輕、缺乏耐心，請同仁們再留意些，相信可以獲得肯定。 2. 人事室與各校內單位密切相關，期待更能發揮服務精神，主動協助校內教職員工生等。 <p>(二) 人力不足</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 人事一組自我評鑑反應，單位內之行政人力配置與業務需要未盡符合，同仁表示工作負荷超量。 2. 人事一組工作多為例行公事或上層交辦事務，唯近二至三年來學校創新事項及院所擴展，工作量提升，人員似略顯不足。 3. 人力不足或因工作量增加，致使加班量提高！（第一組） 4. 加班時數一直都如此嗎？很難判斷是否需要這些加班時數。（第二組）
<p>執行 情形</p>	<p>(一) 改善服務品質</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 本室同仁辦理職掌業務，不論面對同仁或學生，皆秉持熱誠之服務態度，竭盡所能提供相關人事專業服務。惟可能偶有突發狀況使當日承辦案件增量，無法在第一時間立即承接辦理，致影響學生對本室產生服務態度稍差之觀感。為減少類此情形發生，業已研擬下列方案並予落實： <ol style="list-style-type: none"> (1) 若為例行性無爭議之計畫案，將優先處理核章，避免學生久候不耐。 (2) 若案件處理時間須時較久，如查詢相關法令及核對個人資料部分等，則請學生稍坐等待並委婉告知原因及處理流程，避免產生誤解，或請其先行返回，俟處理完竣再通知取件。 2. 同仁皆能主動發揮服務精神，依下列改進方案辦理： <ol style="list-style-type: none"> (1) 遇同仁短暫離席時，針對洽公之教職員工生等皆主動詢問洽辦事項並協助接待，對於無法即時代理之事項，亦簡短說明原委，並代為留言。 (2) 加強電話禮儀，凡有來電皆於鈴響 3 聲之內接聽或代接，並視需要主動答詢或代為留言。 (3) 於同仁請假時，加強落實職務代理制度。 <p>(二) 人力不足</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 本室一組業務茲因大學有許多不同於行政機關的人事法規，也常需要因時制宜提出檢討改進，平時業務量已顯負荷；自 103 學年度起教師升等，由每學年辦理 1 次改為每學期辦理；另 101 學期迄今本校為應校務發展，增設 1 個院、2 個一級研究中心、2 個二級中心及 4 個學位學程，致同仁工作量之負荷更顯沉重。為避免因工作超過負荷產生疏忽，進而影響同仁權益。目前一組設置組長、專員、組員及行政組員各一人，現職專員係今年 1 月自二組調陞一組服務，因本室二組人員異動頻繁，且該組組長留職停薪，故該專員尚需兼二組組長及組員等業務，經評估人力配置及業務推動情形，短期間於無法增加員額情況下，本室一組檢討簡化作業流程，將先朝向業務分工的調整，以彌補人力的不足，期能於期限內完成各項工作，並減少加班時數；長期而言，仍建請學校能適時

增補人力，以提升本室同仁服務效能及品質。

2. 本室二組目前面臨問題及人力不足須以加班方式因應之原因分項摘述，並研提改進方案如下：

(1) 問題一：勞健保加保人數眾多，卻無資料庫系統輔助，工作耗時費力。

【改進措施】

A. 強化現有 Excel 計算功能：

為應校內投保同仁逐年增加(現平均每月約 410 人次)，又無相對應之資料庫系統輔助，且尚須辦理勞健保以外工作事項(如 104 年 5 月辦理校長指示年度大型文康旅遊活動，即相對排擠辦理勞健保業務所需時間)，爰下班以後時間除需趕辦上班時間未及處理完之業務，承辦人亦自我督促深入研究 Excel，以增進其計算與彙整功能，並與人員保費異動業務相結合，進而提升管理效能。

B. 發掘原訂作業流程不盡周全之處，並予改善：

校內原訂之「勞健保、勞退作業流程」僅訂定人員保費調整與異動申報，至費用帳單請款核銷大概流程，除繳款期限已依法明示之外，餘各流程間並無明確訂定完成期限，易使工作進度與狀況之掌握趨於困難。且勞健保及勞退計費基準與方式不一，校內各類員工(共 21 大類)薪資提撥時間亦不一致，常需耗時反覆確認人員身分，連帶影響對帳難度及保費控管。經與主計室及總務處出納組等單位溝通協調，明訂勞健保費核銷作業各流程之完成期限，現已縮減部分處理時間，改善行政效能，有利經費控管。

【目前執行情形】

本項業務推動所面臨之問題，目前雖已有相對因應方式，惟所需處理之資料量龐大，實難單以一般文書處理軟體彙總管理，行政流程改善亦僅改善部分現況，為因應校內勞健保加保人數日益增多，爰建議建置校內臨時人員(專案工作人員、計畫研究助理等)之專屬資料庫系統輔助管理，是為根本解決之道。

2. 問題二：業務量遽增，人員異動頻繁，新進承辦人員須培訓相關知能及實務經驗。

【改進措施】

A. 強化各項相關工作知能：

本組近二年來人員異動頻繁，總計異動人次高達 5 人次；僅就訓練進修業務而言，即有新舊人員交替計 3 人次，業務交接之際，更遑論新進人員本身所需投入培訓研習、知能提升及工作適應，與主管人員所需投入學習指導，資料填報及業務督導之人力及時間成本。

本項業務目前承辦人員係 103 年 10 月高考分發報到之新進人員，對於學校行政流程及公務處理之實務經驗較為不足，除透過各項訓練研習強化各項相關工作知能，並藉由實做參與學習累積實務經驗。

B. 透過團隊協力提升問題處理能力：

本組承辦業務總量實已超量，各承辦人工作量幾近飽和，為在有限時間解決問題，乃思及發揮團隊協力能量，於活動辦理前、中、後不同階段，透過與同仁腦力激盪方式參與討論，從中汲取適用之方案，藉以精進活動品質及效

	<p>能。此外，辦理各項活動時，亦採分工合作方式，一方面平衡彼此業務上之負荷，同時可加強情感交流，凝聚團隊向心力。</p> <p>C. 分階段移入新增業務，適度減輕業務承辦壓力：</p> <p>考量本組整體業務量及工作衡平性，並兼顧新進同仁之業務承載量有限，爰以分階段方式移入其他新增業務，例如獎懲及職評會等業務，先由其他同仁協助辦理，俟新進同仁逐漸熟悉訓練進修業務後，且考量適應狀況，再適時移入，並輔以業務指導，以緩解其工作壓力。</p> <p>【目前執行情形】</p> <p>考量政府近年來持續擴展服務量能，並有逐年藉增加各項訓練方式強化政令宣導及公務人員各項職能之趨勢，爰本組雖思以知能提升及團隊協力等創新思維方式解決業務量遽增及新進人員賦能問題，惟整體業務量確有超量現象，爰建議校方能適時增補人力，以提升本室同仁服務效能及品質。</p>
委員	<input checked="" type="checkbox"/> 結案
意見	<input type="checkbox"/> 持續追蹤(說明)

評鑑 建言	二、建議加強人事室網頁連結與建構(校內連結人事室首頁會進入一個英文的網站)
執行 情形	經不同瀏覽器(IE8、IE9、IE10、IE11、Google Chrome、Firefox)及作業系統(Windows XP、Windows 7、Windows 8、Windows 10)測試下，從校內連結至本室首頁，皆為正常，未出現英文網站，惟爾後將不定期檢查本室網頁是否有異常現象。
委員	<input checked="" type="checkbox"/> 結案
意見	<input type="checkbox"/> 持續追蹤(說明)

評鑑 建言	三、多為例行公事之演練，創新不足。尤其是員工福利部分，似未普及考量所有教職員工。(第二組)
執行 情形	<p>配合政策推動或因應同仁反映事項，創新規劃人事服務，積極辦理事項(含員工福利部分)如下：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 規劃將行政單位計畫人員納入校務會議等代表推選： 本案業已簽准於 105 年辦理各該委員會選舉案，將行政單位計畫人員納入校務會議等 3 項會議代表之推選，並陳提 104 年 8 月 6 日行政會議通過。 2. 因應交通車停駛，修正本校彈性上班規定，延長彈性上下班時間： 實施之後，頗獲好評，亦有效緩解同仁趕車之不便性。 3. 教育訓練邀請業界管理實務專家演講，逐步將企業精神導入公務體系： 本校自辦之教育訓練過往較傾向邀請公務領域行政體系之講師，同質性較高，目前則嘗試與民間企業結合，邀請各領域之典範或成功人士分享心得經驗，期能將企業精神導入公務體系，朝向更有效率及效能之企業型政府邁進。此外，並融入多元學習方式，如影片欣賞活動，以提升同仁參與意願，同仁多予正面迴饋。
委員	<input checked="" type="checkbox"/> 結案
意見	<input type="checkbox"/> 持續追蹤(說明)

評鑑 建言	四、多元升等仍未有成效(海運學院)?(第一組)
執行 情形	本校係一綜合研究型大學亦內涵以專業技術為主之專業系、所，諸如航海、輪機、漁業養殖等等，本校為推動多元升等制度於近年陸續修正升等相關規定並增訂「國立臺灣海洋大學應用技術類教師升等作業要點」，以促使本校專任教師除以期刊論文之研究成果作為升等憑藉外，專業技術系、所以可以專業資歷、專業證照及專業績效作為升等審查之一環，以促成本校推動多元升等之通道。
委員 意見	<input checked="" type="checkbox"/> 結案 <input type="checkbox"/> 持續追蹤(說明)

三、受評單位：主計室

評鑑 建言	<p>一、提升工作效率及服務品質</p> <p>(一) 改善服務品質</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 在問卷調查的具體建言中，仍有部分師生認為貴單位少數同仁的服務態度不佳，且代理制度似乎不夠完善，期許貴單位持續改善！並成為一個令全校大多數師生都喜歡的快樂部門！ 2. 行政工作確實很難令每位師生都滿意，但行政人員仍應始終秉持「服務精神」。在問卷調查的具體建言中，仍有不少師生發出怨言，足見貴單位仍有再精進的空間。期許在遵循相關法規的原則下，為全校師生提供行政支援與服務。 3. 在問卷調查的具體建言中，仍有師生認為貴單位之少數同仁的服務態度不佳，請持續改善！ <p>(二) 在問卷調查的具體建言中，仍有師生認為貴單位的代理制度仍不夠完善，足見貴單位之代理制度仍有再改進的空間。</p>
執行 情形	本室將加強宣導職務代理人應依據本室建立之標準作業流程，確實負責辦理所代理職務之工作，以維公務之正常運作，提昇服務品質；並實施職務輪調，俾使職務代理人熟悉被代理人之工作。
委員 意見	<input checked="" type="checkbox"/> 結案 <input type="checkbox"/> 持續追蹤(說明)

評鑑 建言	<p>二、值得一提的是，少數同仁反映會計請購系統不好用，但此系統又是全國大專院校都採用之系統，故針對老師及助理們多開幾堂使用說明會，或許可減少不滿的聲音。也期許貴單位成為一個令全校大多數師生都喜歡的快樂部門！</p>
執行 情形	本年度已分別於教務處、人事室辦理之新進教師教學研習會、新進人員研習活動及本室辦理之建教合作計畫作業研討會中，說明會計請購系統操作方式及經費核銷之相關規定暨注意事項，並開放提問時間，加強雙向溝通，會後並將研討會講義資料及 Q & A 紀錄放置於本室網頁上供全校同仁隨時查詢。
委員 意見	<input checked="" type="checkbox"/> 結案 <input type="checkbox"/> 持續追蹤(說明)

評鑑 建言	<p>三、主計的相關規定相當龐雜，在主計室網頁列有非常詳盡的手冊查閱及作業流程供下載或流覽，惟下列建議僅供參考，可讓學生、教師或新進計畫助理等使用者，更快速的查閱相關規定及作業流程。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 首頁「預算及會計業務標準作業流程手冊」有近 170 頁，「內部審核作業流程手冊」有 140 頁，不易查詢，建議以單項方式表達或歸納項目選單可點選，提供更快速的查閱。 2. 首頁「支出標準及審核作業手冊 103 年度修訂版」，係直接連結到行政院主計總處首頁，與首頁「相關連結」是否重複。 3. 首頁「會計業務 Q&A」，內容非常詳實，但建議將其內容「科技部計畫」、「頂尖計畫」、「教卓計畫」、「經濟部計畫」、「農委會計畫」、「其他機關計畫」等建置一個「計畫專區」並直接置於主計室首頁，可提供更快速便捷的查詢。
----------	---

	4. 首頁「本室公告」內容的「相關解釋函」及首頁「會計業務 Q&A」，是非常重要的主計法令及解釋之規定，建議整合成「主計法令規定及解釋」之專章，並置於主計室首頁，可提供更快速的查閱。
執行情形	<p>1. 本室首頁「預算及會計業務標準作業流程手冊」及「內部審核作業流程手冊」內均設有目錄，可直接連結至欲查詢之項目，方便使用者快速查閱。</p> <p>2. 首頁「支出標準及審核作業手冊 104 年度修訂版」已修改連結至「支出標準及審核作業手冊」，與首頁「相關連結」連結至行政院主計總處首頁有所區別。</p> <p>3. 為使新進教師及職員更易於查詢相關作業流程及規定，業於本室網頁建置「新進人員專區」，包括網路請購系統使用說明、經費報支注意事項、經費付款流程及會計憑證調閱程序等內容，以利新進人員更快速的查閱。</p> <p>4. 本室首頁「會計業務 Q&A」考量各補助(或委辦)機關及各項經費均有不同之規定，按照各類別設有目錄，可直接連結至欲查詢之項目。</p>
委員	<input checked="" type="checkbox"/> 結案
意見	<input type="checkbox"/> 持續追蹤(說明)

四、受評單位：秘書室

<p>評鑑 建言</p>	<p>一、提升工作效率及服務品質</p> <p>(一) 人力組織架構調整</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 秘書室的組織宜再依據任務屬性加以強化，目前人員的工作有些吃緊，新聞公關可以成立一組。 2. 主秘工作繁重，秘書組組長宜由老師或職員兼任。 3. 擬建議秘書組組長予以補實。 <p>(二) 整體服務熱忱尚有提昇之空間。</p> <p>(三) 秘書組業務繁雜，同仁相互瞭解其他同仁業務，以利相互推動業務。</p> <p>(四) 建議學校加強相關軟硬體設備。(校友中心)</p>
<p>執行 情形</p>	<p>(一) 人力組織架構調整</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 建議將來學校組織統一調整時，可參考其他同級之國立大學，適度調整人力配置，成立公共事務組。 2. 校友服務中心業務繁雜，主要區分為校友服務及募款、捐資致謝等，同仁流動率頻繁，確有人力不足之虞。 3. 秘書組組長是教師缺，努力將其改成教職員缺，期能讓學經歷豐富的優秀職員能有升遷之機會。 <p>(二) 整體服務熱忱尚有提昇之空間。</p> <p>秘書室每位同仁(含工讀生)對於校內、外訪客與師生均以親切熱誠之態度接待，並注重禮節，除主動提供服務與協助外，遇有投訴事件或意見反映時，亦有專人受理，積極快速的協調相關單位處理回覆。本室將力求秉持親切和善有禮貌之服務態度，及主動積極之服務熱忱。</p> <p>(三) 秘書組業務繁雜，同仁相互瞭解其他同仁業務，以利相互推動業務。</p> <p>秘書組業務機動且多元，彼此平常會相互討論業務，相輔相成，亦能隨時主動彼此支援協助，充分展現團隊精神，有效完成各項推動業務。</p> <p>(四) 建議學校加強相關軟硬體設備。</p> <p>依據服務內容及業務項目採購所需設備，唯仍以擷節經費為度。</p>
<p>委員 意見</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/>結案</p> <p><input type="checkbox"/>持續追蹤(說明)</p>

<p>評鑑 建言</p>	<p>二、資訊讀取之便利性(秘書組)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 會議紀錄除主動發函通知老師外，內容希望能直接點閱，俾利提高資訊傳遞效率。 2. 提升網頁閱讀資訊之方便性。
<p>執行 情形</p>	<p>以電子公布欄及電子郵件通知方式發送會議紀錄，因考量部分紀錄檔案過大不易傳輸，故同時將會議紀錄電子檔置於秘書室網頁及無紙化會議平台，並提供超連結網址供各與會人員及相關單位逕行下載或線上查閱，所提供超連結皆可直接開啟檔案，無須登入行政資訊網系統，提高其閱讀之便利性。</p>
<p>委員 意見</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/>結案</p> <p><input type="checkbox"/>持續追蹤(說明)</p>

評鑑 建言	三、全校紀念品的業務宜統一由某一處室，從設計、授權至販售統一處理。
執行 情形	本校紀念品之業務分工情形良好，執行方式如下所示： 1. 本校紀念品 LOGO 授權使用由研發處控管，訂有「國立臺灣海洋大學校名暨商標授權使用辦法」，凡是使用學校 LOGO 進行營利者，皆須經過研發處核准授權始能販售。 2. 秘書室製作之紀念品則以發送及捐款贈送為主，並無商業行為。 3. 販售部分目前授權一家禮品公司，所有開發商品皆須經過學校核可始能製作，並委託五南書局販售。廠商每 2 個月會依營業額回饋 5% 給學校，當作授權金。 目前有關全校紀念品業務分工如上述，各單位分工明確，執行成效良好。
委員 意見	<input checked="" type="checkbox"/> 結案 <input type="checkbox"/> 持續追蹤(說明)

評鑑 建言	四、校史館展覽 1. 擬建議校史博物館二樓之展示能結合圖書館 1 樓展覽，以豐富展出內容。 2. 校史宜偏重校內變遷文物展示。
執行 情形	1. 校史博物館 2 樓定位為各式海洋元素與人文素養展覽，目前展出本校師生職員書法、畫作及攝影作品與長榮基金會捐贈之畫作、古木舵及具校史意義之會議手稿與紀念品等文物展。因圖書館 1 樓展覽物品係借展性質，且以大師級作品為主，較適合於顯眼之處展覽，故暫不考慮移至校史博物館 2 樓。未來持續努力規劃其他展覽。 2. 校史博物館 1 樓校史室目前展出本校各教學單位演變、校地拓展情形、校史與大事紀、社團活動及研發成果等各項相關文物。
委員 意見	<input checked="" type="checkbox"/> 結案 <input type="checkbox"/> 持續追蹤(說明)

評鑑 建言	五、擬建議行政品質評鑑委員會各院教師代表，儘量推薦曾兼任行政工作之教師擔任。(秘書組)
執行 情形	已於 104 學年度修改「行政品質評鑑要點」時，於教師委員推薦條件中，加入以「曾兼任行政工作之教師優先推薦」，請學院優先推薦曾兼任行政工作之教師為教師代表。
委員 意見	<input checked="" type="checkbox"/> 結案 <input type="checkbox"/> 持續追蹤(說明)

評鑑 建言	六、內控小組與內稽小組建言(秘書組) 1. 內控小組與內稽小組不宜由同一人負責辦理。 2. 內控內稽宜分開並行，配合新的校務基金管監辦法由專人負責。
執行 情形	因應「國立大學校院校務基金設置條例」以及「國立大學校院校務基金管理與監督辦法」修正，原校務基金經費稽核委員會之功能，已改由設置隸屬於校長之稽核人員或稽核單位執行稽核事項取代。目前本校內控業務由秘書室辦理，未來內稽業務擬由專任稽核人員辦理。

委員 意見	<input checked="" type="checkbox"/> 結案
	<input type="checkbox"/> 持續追蹤(說明)

評鑑 建言	七、新聞公關建言 1. 新聞稿件可儘量由各單位提供，納入申請流程。 2. 新聞公關之 SOP 應及於系所院，甚至教師或社團。
執行 情形	1. 現行作業方式即為由有新聞服務需求的單位填具新聞服務申請表(如附件 5-1)，提供新聞參考資料，由秘書室做後續處理，適用對象擴及全校。 2. 目前新聞事件處理，依國立臺灣海洋大學媒體操作流程作業(如附件 5-2)，適用對象擴及全校。
委員 意見	<input checked="" type="checkbox"/> 結案
	<input type="checkbox"/> 持續追蹤(說明)

評鑑 建言	八、校友活動建言(校友中心) 1. 可逐步強化系院與系友之互動與活動。 2. 校友會歸屬及涵蓋區域宜清楚。 3. 建議請各系所協助校友活動。
執行 情形	1. 鼓勵系所成立系友會，目前系所友會已有 28 個。 2. 海內外校友會皆以區域定義，2015 年 7 月成功重組校友總會，並邀請台灣地區各校友會會長擔任總會副理事長，海內外校友會以團體會員加入總會。 3. 舉凡校友活動校友中心皆邀請系所主管、老師共同參與或接待。
委員 意見	<input checked="" type="checkbox"/> 結案
	<input type="checkbox"/> 持續追蹤(說明)

國立臺灣海洋大學新聞服務申請表

主題				
性質	<input type="checkbox"/> 活動報導 <input type="checkbox"/> 人物專訪 <input type="checkbox"/> 學術成果 <input type="checkbox"/> 校務行政 <input type="checkbox"/> 其他_____			
需求	<input type="checkbox"/> 協助記者會 <input type="checkbox"/> 發布新聞訊息 <input type="checkbox"/> 活動報導 <input type="checkbox"/> 其他_____			
主辦單位				
聯絡人				
聯絡電話 含行動電話				
活動日期				
可配合採訪 日期、時間				
活動地點				
內容簡述 *請提供 300-500 字 新聞稿(電子檔) *另檢附活動企劃或 其他相關文件尤佳				
一級主管核章		單位主管		申請人
以下由秘書室承辦人員填寫				
後續處理	<input type="checkbox"/> 校內電子報 <input type="checkbox"/> 發新聞稿或訊息 <input type="checkbox"/> 舉辦記者會 <input type="checkbox"/> 其他_____			
備註				

※ 請於活動舉辦**前一週**送出，本單位將儘速與您聯繫，安排相關新聞服務事宜，謝謝！
本申請表除紙本及檢附相關資料外，請另寄送電子檔至 chenia@mail.ntou.edu.tw，秘書室陳銘仁助教，聯絡電話：0935943268，校內分機 1253。

國立臺灣海洋大學媒體操作流程

一、媒體主動訪問：

1. 媒體→新聞公關→專家學者(老師)→受訪

媒體透過新聞公關邀訪專家學者，由新聞公關了解採訪內容，尋找適合老師受訪，並告知採訪內容。

2. 媒體→專家學者(老師)→受訪

媒體直接與老師聯繫，老師直接回應媒體採訪。

3. 媒體→專家學者(老師)→新聞公關(陳銘仁助教)→專家學者(老師)→受訪

媒體直接與老師聯繫，老師判斷暫不適合受訪，可請媒體直接與新聞公關聯繫，由新聞公關與媒體溝通採訪內容，回覆老師或另覓合適人選受訪，或予以婉拒。

二、配合事件行銷，洞察社會脈動、事件或議題，適時做出回應。

重大事件(輿論)發生→研發處(各學院)→專家學者會議→對外發布

配合國家政策、社會脈動、突發事件，由研發處(各學院)收集相關議題，召開專家學者小組會議決定是否主動回應或回應方式。回應方式可以新聞稿、記者會、座談會、研討會或進一步專案研究等方式進行。

三、主動開創前瞻性議題，引導輿論，影響政府政策。

由研發處或學院，開創前瞻性議題，利用新聞稿、記者會、研討會、講座等活動方式，引起社會關注，引領潮流。

國立臺灣海洋大學 104 學年度「行政滿意度」問卷調查結果檢討報告

一、受評單位：研發處

缺失檢討	精進措施及期程
一、服務態度	
<ol style="list-style-type: none"> 1. 研發處有些員工態度非常不佳，似乎相當憤世嫉俗。 2. 計畫業務組的小姐態度不良。 3. 計畫組員服務態度欠佳。 4. 研發處張小姐服務態度不友善。 5. 計畫業務組年資最久的小姐，態度一直以來都不佳，處理時效緩慢，身為學校對科技部的溝通窗口，資訊卻不是完全正確，來往之間造成滿多困擾。 6. 研發處計畫業務組的組長常常不在，辦事的人態度消極、冷漠。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 計畫業務組主要工作項目之一，係為研究計畫管理，也許承辦人員因執行各項計畫的規定，於行政流程作業中，因態度不佳，造成民怨，無法將服務的工作態度與績效表現在日常工作中，造成親和力不足，致使部分老師同學觀感不佳，針對此缺失，計畫業務組亦將會改進檢討，日後朝態度親切有禮、處事理直氣緩的目標，並以主動積極服務的態度為原則，同仁服務態度再輔導。 *當事人張小姐說明： 研發處張小姐主要負責研究計畫管理費審核、各項公文處理，因過於嚴格審核執行各項計畫的規定，衍生執行過程中與跑文者溝通不良，致使部分同學觀感不好，針對此缺失，本人會改進檢討，朝態度親切有禮、處事理直氣緩的目標改進，並隨時掌握科技部最新相關規定，為同仁服務。 2. 計畫組組長為教師兼任行政單位主管，基本上除非是請假才有代理人制度，不然原則上所有簽文都需要經過組長核示；而組長為教師兼任，無法有全部的時間於辦公室處理公務，因組長本身除了需要授課外，還有研究計畫案要執行及其它會議要召開；計畫業務組又是控管全校教師計畫的業務審核單位，每日跑文的案件量相對來的也多，有時造成同學跑文時，遇到組長不在而無法進行到下一關程序，為使老師、同學順利跑文，除了有文號及非例行性的案件外，其它經常性的業務，第一時間同仁皆會先代為處理並影印掃描，將處理情形讓組長知悉。

缺失檢討	精進措施及期程
<p>7. 每當跑文跑到計畫業務組總得卡上最少一天、最多一天半，尤其每次進門想跑公文時，林小姐總是自顧自得忙，已經開口表示需要跑文時，也是愛理不理，雖然我只是一個工讀生，但我也想好好做完我的事情，況且我態度很好，每次都要受你的氣，真是讓人覺得一頭霧水，莫名其妙。</p>	<p>3. 計畫業務組控管全校教師計畫研發能量及統計數據、計畫專任助理差勤管控、新制兼任助理等相關業務，尤其每年年底至隔年年初為教師計畫結案及研提新計畫的時間，且又有多項業務同時在進行，也許當下過於忙碌導致表情嚴肅，造成跑文的工讀生誤會深感抱歉，日後將會秉持謙卑的服務精神竭誠為老師同學服務。</p> <p>★當事人林小姐說明： 本組主要任務係為研究計畫管理，每年年底至隔年年初為教師計畫結案及研提新計畫的時間，且 104 年度下半年又適逢新制兼任研究助理業務的草創時期，在相關法案及措施尚未確認前承辦人員諮詢電話也明顯的增加許多，故當有同學跑文時沒辦法即時回應，有時過於忙碌導致表情嚴肅造成跑文的同學誤會，日後將隨時提醒自己保持友善的態度及親切的說話語氣，即時在繁忙的時候也要注意，並以主動積極的心、專業的知識提供服務。</p>
二、行政效能	
<p>1. 研發處人員外出開會，代班者卻不清楚工作事項。</p> <p>2. 研發處進門中間的處室，有一次剛好公文要找他們的時候，中間的辦公室沒有人，其他辦公室也都不知道他們在哪，等 1 個小時後才有人，給人印象不好。</p> <p>3. 研發處計畫業務組的分工根本沒有代理制度可言，只要承辦人不在座位上，所有問題都不會得到解答。</p> <p>4. 計畫業務組組長沒有人可以代理。</p> <p>5. 學術發展組跑文的過程手續不是很簡便，可以再改進看看，不過目前已經頗不錯了！</p>	<p>1. 計畫業務組主要任務係為研究計畫管理、學校教師的獎勵補助、計畫助理進用、定期統計與分析計畫等工作項目，為學校整體研發能量之業管單位，計畫業務組各項業務依其權責分工皆有專責業務職掌，所以非例行性業務的案件，尚需要專職同仁與組長瞭解討論才可做處理，基本上例行性的業務，同仁皆會代為處理；日後研發處各組亦會明確落實做好代理人制度，提高行政效能。</p> <p>2. 為使老師、同學順利跑文，除了有文號及非例行性的案件外，其它例行性的業務，第一時間同仁皆會先代為處理並影印掃描，將處理情形讓組長知悉。</p> <p>3. 針對學術發展組行政流程會再討論是否須改進，並會隨時注意其效率，也謝謝肯定。</p>

缺失檢討	精進措施及期程
三、網頁資訊	
研發處無留言板。	105.05.02 計畫業務組已請電腦公司於研發處首頁增設。
四、辦公室設施	
建議維修研發處的門。	研發處紗門的推阻器先前有點故障，已於105.01底修復。
五、TA 制度	
<ol style="list-style-type: none"> 1. 這學期關於學生助學金的是內容一改再改讓我們很困擾，不過現在有固定模式後，就希望可以正常 run 下去。 2. TA 新制研發處各部門欠缺溝通，辦公處又不集中，等問完事情浪費一堆時間。 3. 研發處 TA 新制開完會後，被問都要再做確認，這洽公的效率.....不好。 4. 計畫業務組：科技部學生助理費用發放時間過慢與溝通不足，聽聞導致有些師生不諒解學校打破往常慣例，覺得學校尊重略顯需加強。 5. TA 新制是研發處開會討論事項之一，怎麼被問還不清楚？ 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 教育部自 104 學年度起頒布「大專以上學校學生兼任助理學習與勞動權益保障處理原則」後，本校為落實學生兼任助理分流運作，以確保學生兼任助理相關權益，研擬了相關配套措施以符法制。因適逢草創時期且為符合教育部規定時程內完成相關法令與措施，相關程序皆以人工作業方式進行，導致相關案件之行政流程無法順利進行；經過一學期的時間，相關法案及運作模式也皆已漸漸進入軌道，如各位同學針對新制模式尚有疑問的地方，也可撥至承辦人的分機詢問。 2. 有關新制兼任研究助理的業務是由研發處計畫業務組所承辦，因草創時期相關法案及措施在尚未確認前，許多資訊需要做通盤的考量，故無法當下給予正確的答案，如今相關法案及配套措施皆有固定模式，且本校為簡化行政端與學生端需配合之作業流程，也已設置開放新系統平台，藉此平台讓學生及教師能直接由公開之網路平台於線上申請。另外，本校學生通常是以學習範疇聘任，以往並無反應自身勞動權益等相關議題，惟本校為配合政策改變及落實相關法案，故針對上開原則訂定全校性處理規範及相關配套措施，如導致本校師生不諒解之情形，實非所願。

二、受評單位：學務處

缺失檢討	精進措施及期程
一、服務態度	
<ol style="list-style-type: none"> 1. 學務處的電話諮詢語氣平淡，可增加一點熱情。 2. 希望生輔組人員能對學生多一點耐心、微笑、積極。 3. 希望課指組老師們能多站在學生立場，以支持學生課外活動的態度去協助處理海洋廳的新規定，而不是只是以執行上頭命令為由，阻擋花費相當多心血學生在海洋廳外的布置，如此學校並不需要課指組來協助學生，任何一個行政單位都能執行學校命令，希望課指組的老師們能看到、並仔細想想，謝謝！ 4. 剛開學有些住宿上的問題要詢問，於是去找了住宿輔導組問問題，但某位負責老師(我不知道叫什麼名字)態度極為不佳，虛心請教問題還得莫名其妙被大聲對待，於是本人對住宿輔導組的印象極差。 5. 軍訓室教官對進修部學生沒有任何的關心，不知道設置的目的是什麼，大概是等出車禍的時候才會出現吧！ 6. 關於軍訓處，尚未開學時，我(2015/09 入學)收到教召單，我的文件都輸入到教務系統，教官說他要開學後最快一個月內才能幫我辦緩徵，我只是不懂，資料都輸入進去，難道教官開學後才有領薪水，才替我辦緩徵，因為我的情況是 2015 中秋節就要去教召，所以我必須提前作業，無法等那麼久(最後還是我自己去國防部辦緩徵)。但我在註冊前，所有資料早就都上傳了。這種服務態度，令人無言!! 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 本處已通知全體同仁，面對師生或接電話時，務必親切、熱情、積極、有禮，並儘力協助解決問題。同時學務長亦於處務會議宣達，請同仁務必配合。 2. 生輔組：本組同仁對於前來洽公之學生，均秉持提供學生即時服務之精神，惟本組仍將以此為鑑，積極提昇行政服務之應對品質。 3. 課指組：由於海洋廳外於去年重新油漆粉刷，因此海洋廳外的場佈上較為受限，為此亦曾與學生社團（系學會）向總務長表達活動場佈需求，總務長亦允諾各系學會及社團能夠活用海洋廳，展現活動之效益，可於不破壞牆面及油漆之下，進行場外環境布置。另該公共空間不僅提供活動使用，許多同學也都時常經過，仍希望各學生於辦理活動時，能夠維護共同公共空間及環境。 4. 住輔組：對於同學至住輔組詢問各項事宜皆耐心、和善的給予回覆，學生反映的部分住輔組已通知全體同仁務必更加親切協助同學解決各項問題。 5. 軍訓室：針對進修部同學軍訓室將配合進修部導師召開班會及各項活動集合時段，加強與同學互動交流及相關業務、重要宣導事項外，並強化平時電話連繫關懷。 6. 軍訓室： <ol style="list-style-type: none"> (1)依緩徵辦理規定同學相關資料輸入後，需完成註冊程序始具備學生身份方能辦理緩徵作業，關於同學 2015 中秋節(104 年 9 月 27 日)教召乙事，因詢問時仍未開學且未完成註冊程序，無法確認學生身份故非刻意拖延辦理；另提到開學後最快一個月才辦理緩徵，係指於彙整全校同學註冊資料後一般作業時程統一辦理，如特殊狀況則以專案方式先行協調相關單位辦理。

缺失檢討	精進措施及期程
	(2)往後軍訓室將加強緩徵程序宣導及說明，以避免同學誤解情事再度發生。
二、行政效率	
<p>1. 課指組的工讀生常常會遲到，須借鑰匙或等開門的人都很不方便，知道學校的工讀生錢很多，希望在他們賺錢的同時也要做好份內的工作，不要讓工讀生的問題變成課指組的缺點。</p> <p>2. 住輔組與總務處有很多共同公務，會有灰暗地帶現象。</p> <p>3. 學生就學貸款之生活補助金、工讀金、校內獎學金發放實在太慢了，像就學貸款的生活費，發放下來都已經要放寒暑假了，那有急用的人根本無所適從。</p>	<p>1. 課指組：有關服務學習助理管理，將進行再教育及訓練，期使在服務同學的工作上，能夠克盡職責。</p> <p>2. 住輔組：總務處負責大型工程、宿舍結構補強及維修、工程招標等事項。住輔組負責小型修繕及設施改善(如電扇、壁扇、電話機、鋁窗、燈具含燈管、門含喇叭鎖、電視機、鍋爐設備、公共區域及寢室壁癌等更新或維修)。將加強與總務處連繫協調及修繕事務處理追蹤以免疏漏。</p> <p>3. 生輔組：本組辦理學生就學貸款生活費、生活助學金、服務學習助學金及校內獎學金等各項經濟補助核發作業，均依據校內提報時間及校外合作銀行作業期程辦理，並未延誤時程。惟本組未來仍將持續廣為宣導各項經濟補助核發時程，俾利學生及家長預作財務使用分配。</p>
三、住宿問題(住輔組)	
<p>1. 國際處和住輔組對今年新招收的福州大學學生及其他外籍生相關入住宿舍手續處理不完全，一直拖到開學後一個月都還沒完全處理完，所以讓宿舍幹部得去面對這些宿民的要求，剛開學時真的每晚疲於奔命，然後工讀金又遲遲不發下來==，都已經過了 4 個月才領到三千多，有重做白工的感覺.....</p>	<p>1. 福州大學住宿生皆統一到校並辦理入住手續，因該校輔導人員於床位安排時未留意學生身高，故於入住後進行床位調整。外籍生因班機時間，部分於夜間抵臺辦理入住，皆已先行與國際處確認學生到校時間，並告知宿舍輔導老師，請各宿舍協助同學辦理入住。服務學習助學金皆按生輔組規定時程，請各宿舍提報當月服務學習助學金，生輔組依其提報之內容，於次月月初即發放服務學習助學金，應無經過 4 個月才領到之情形。將請各宿舍協助宣導，如遇有未領到服務學習助學金之情形，請立即向住輔組反應，以及時進行處理。</p>

缺失檢討	精進措施及期程
<p>2. 住宿方面：男三宿舍一樓，有很多人會從後門進入男三宿舍，不但在夜晚未保持安靜還大聲喧嘩，嚴重影響一樓住宿的同學，且也未看過有老師或是相關單位的人事做這方面的管理。</p> <p>3. 有關住宿問題，能不能提早申請、提早抽籤以及提早遞補？有房東反應因為學生抽到宿舍所以退租，這造成學生不方便(搬來搬去，又要賠押金)，房東房子沒租出去也賠錢，外宿學生房子的選擇性降低。</p> <p>4. 宿舍的規定非常不明確，有許多的違規事項都歸類在"其他"。</p> <p>5. 去年男二 4,5 樓 A 側宿舍繳費單金額有錯，錯不在學生，但是要學生自己去處理金額問題，不太合理！</p> <p>6. 看不了熱水溫度！</p> <p>7. assure the water in toilet always available !</p>	<p>2. 1 樓後門指紋機於凌晨 12 點管制同學從外面進宿舍，且門上皆已張貼保持安靜的宣導海報。會再向住宿生加強宣導行經 1 樓走廊時應保持安靜，以維護 1 樓住宿生住宿安寧。</p> <p>3. 住宿申請作業已提前於第二學期開學即開始辦理相關作業，惟已申請住宿同學未繳交住宿保證金或放棄住宿，則依抽籤順位依序遞補。</p> <p>4. 學生宿舍相關規定已明訂於學生宿舍管理辦法，違規記點部分訂於該辦法第十四條。</p> <p>5. 男二舍四、五樓 A 廁因使用浴廁不便，住宿費給予八五折之優惠補償，係請住宿生先行繳納全額住宿費，開學後再由住輔組統一造冊將差額退還至學生個人帳戶。</p> <p>6. 熱水溫度在各宿舍 1 樓櫃台旁皆有溫度顯示器，上次因溫度顯示器損壞，故無法觀看熱水溫度，已將顯示器更新，目前皆正常。</p> <p>7. 廁所除自來水公司停水外，皆有水可用，若發現沒水，可立即至櫃台反應或在教學務系統報修，本組會立即處理。</p>
四、冷氣問題(住輔組)	
<p>1. 儲值冷氣卡手續稍嫌麻煩！</p> <p>2. 冷氣卡儲值手續太複雜，建議能在住輔組櫃台一次辦好。</p> <p>3. 住輔組：冷氣卡儲值與退費希望能在同一場所完成，覺得並不需要跑這麼多處室，只為完成一件事，謝謝。</p> <p>4. 冷氣卡儲值流程繁複！</p> <p>5. 冷氣好貴！</p>	<p>1~4.儲值冷氣卡除可至行政大樓出納組繳款外，目前學生活動中心 1 樓有增設自動化繳費機可代繳款，持申辦聯至 3 樓住輔組儲值即可。</p> <p>5. 學校冷氣費 1 度只收 3.6 元，相較各校收費並無較高。</p>
五、宿網問題(住輔組)	
<p>1. 宿網品質需改善。</p> <p>2. 宿舍網路品質不良，一直未改進。</p>	<p>宿舍網路擬於 105 學年度起以委外服務方式辦理，以提升宿舍網路品質。</p>
六、網頁資訊	
<p>1. 學務處(處本部)行動版疑為亂碼，無法方便查詢該處服務。</p>	<p>1. 經查本處網頁可顯示各項內容，同學無法瀏覽原因有 2，(1)手機瀏覽不支援 FLASH 元件，導致部分圖片無法顯示。(2)APPLE</p>

缺失檢討	精進措施及期程
<p>2. 看行政網頁，也還是不太了解欲申請的資格，如就學優待減免。</p> <p>3. 學務處的網頁更新有點慢，容易找不到相關內容。</p> <p>4. 學務處留言板不能使用。請改善！</p> <p>5. 學務處課指組：有些常年資訊可以更新成 2015 版。</p>	<p>手機不支援 BIG5 語碼，導致顯示為亂碼。針對以上 2 點，本處因應如下：請各組將 FLASH 元件改為 JPG 或 GIF 圖片，並於網頁標示 APPLE 手機不支援 BIG5 語碼，請下載適用的瀏覽器 APP，同時附下載連結，俾利師生瀏覽網頁。</p> <p>2. 生輔組：本組業於組網頁設置「學雜費減免暨弱勢學生助學計畫」專區（網址：http://www.stu.ntou.edu.tw/sl/Page_Show.asp?Page_ID=18140），內有各類就學優待減免類別、教學務系統連結、學雜費繳費單列印網頁連結、每學期各類就學優待申請公告、教育部法令修正公告及承辦人員等各項資訊，另每學期均將申請公告公布於學校首頁、組網頁及教學務系統，以俾學生及家長瞭解各項申請規定。學生或家長如有申請疑義，均歡迎再以電話、電子郵件或討論區洽詢。</p> <p>3. 本處已通知全體同仁增加網頁豐富度及正確性，各項資訊及活動能即時更新（每週檢視 1 次）。同時學務長亦於處務會議宣達，請同仁務必配合。</p> <p>4. 學務處留言板經檢視，已可使用。</p> <p>5. 課指組：已將課指組網站各項資訊更新至 2016 年版本，並刪除過舊資訊，俾利學生瀏覽。</p>
七、學校設施	
<p>有一次我晨練壘球受傷，趕到保健室，居然沒人，還好有軍訓室的教官來幫忙，我不知道為什麼保健室沒開，是我的問題嗎？</p>	<p>原說明： 衛保組：據了解學生晨練時段常為早上 6 點至 8 點間。為避免學生前往本組時無人服務，特於本組門口張貼註明服務時段為每週一至週五上午 8 點至下午 5 點(含彈性時間)。另於本組網頁跑馬燈宣導。</p> <p>修正後說明： 衛保組： 1. 據了解學生晨練時段常為早上 6 點至 8 點間。為避免學生前往本組時無人服務，特於本組門口張貼註明服務時段為每週一至週五上午 8 點至下午 5 點(含彈性時間)。</p>

缺失檢討	精進措施及期程
	<p>2. 加強宣導於未上班時段受傷的同學，可聯繫軍訓室值班教官(24 小時專線電話:24629976)，備有急救箱提供包紮使用。另於本組網頁跑馬燈宣導及在衛保組門口張貼相關訊息。</p>
八、違規事件	
<p>希望總務處、學務處調查河海工程學系系學會帶頭在系館違規烤肉事件(網路上有證據有照片)!</p>	<p>課指組：本組已於期初及期末社團負責人會議時宣達請各社團及系學會務必依規定辦理校內外各相關活動，另本項事件業已轉知河工系辦公室，另輔導河工系學會避免類似情事發生。</p>

三、受評單位：國際處

缺失檢討	精進措施及期程
一、服務態度	
<ol style="list-style-type: none"> 1. 國際處老師感覺非常不友善。 2. 國際處的服務品質真的有待改進，陸生的暑期行李問題真的頗扯，擺放位子明明是你們安排的... 3. 國際事務處對於國際學生交流的處理不甚積極或者推卸責任，人員異動導致申請被壓住、送到不見，也沒人知道。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 針對來訪學生與電話通話中均提供完善的流程，同學能理解且配合。兼之此次評價亦有學生大力讚美本處同仁服務品質，服務品質人人感受與認知會有差異。 2. 為使陸生感受學校照顧之美意，特安排於寒、暑假間開放學生活動中心三樓教室擺放陸生物品，每件物品皆以密封袋裝；為防止物品遺失另製表單詳細明示物品名稱、收受人，並確實施行收受人簽收。 3. 有關學生赴外交流業務，近三年並無人員異動，申請件之傳遞也無遺失之情況，恐同學在辦理文件過程中有所誤解，未來擬加強說明讓同學能更加了解自己的申請件狀況，避免學生誤會。
二、行政效率	
<ol style="list-style-type: none"> 1. 國際處的承辦人員時常聯繫不到有點困擾！ 2. 大陸姐妹校的承辦人員身體好像不太好，或是常常不在，都要等他回來才可以詢問相關事項。 3. 國際處和住輔組對今年新招收的福州大學學生及其他外籍生相關入住宿舍手續處理 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 為辦理海外招生教育展、外賓來訪接待、外籍生及陸生輔導，以及各項學生赴外交流說明會等活動，本處承辦人員無法時時刻刻於辦公室內提供服務，組內同仁對於彼此業務亦有相當的瞭解，除赴外交流申請程序之細部資訊需詢問承辦人員確認外，其餘多數問題多可先行回覆同學。若遇承辦人員不在，且無法回覆時，多以建議學生可透過電子郵件或校內分機洽詢相關事務並留下聯繫方式，承辦人員方可透過相關聯繫方式進行回覆。 *當事人大陸姐妹校之承辦人員說明： 承辦人有段時間因家中事務及身體狀況之故，需往返醫院，或因外賓來訪接待，不在辦公室內。有關赴陸交流事宜，組內同仁多能落實代理制度，需本人回覆之細節問題，採建議同學以 mail 方式，或另提供聯繫電話，由承辦人直接回覆相關說明及辦理方式。 2. 福州大學 145 位陸生，因人數眾多，於初入學時確實難即時完整手續，但今年已就

缺失檢討	精進措施及期程
<p>不完全，一直拖到開學後一個月都還沒完全處理完，所以讓宿舍幹部得去面對這些宿民的要求，剛開學時真的每晚疲於奔命，然後工讀金又遲遲不發下來==，都已經過了 4 個月才領到三千多，有重做白工的感覺...</p> <p>4. 不願意協助個別國際學生申請來台的處理，人力不足請各實驗室自己辦，我認為很合理，但明明有許多辦理的重要事項可以主動提供(有些甚至是一定要他們提供我們才會知道的細項)，這些東西都不主動給，什麼都要問了才願意講，講又不講完全，要一直問，承辦人又常常不在座位，問其他人就什麼都不知道，毫無分工可言，導致申請上遭遇很多不必要的困難，很會推卸責任。</p> <p>5. 因國際事務處業務繁重複雜，若無法改善上述情況建議重新檢討該單位工作內容流程、分配及規劃，大家工作都很辛苦，希望辛苦可以讓品質有效提升，謝謝！</p> <p>6. 國際合作組的業務太過繁忙，可能需要多加支援。</p>	<p>學一學期福大陸生的房間都未變更，對入住手續也都完全瞭解；另，有關外籍生新生入住宿舍，於學生到校前均會先通知宿舍輔導人員並安排其所屬國學生協助其入住登記事宜，以順利輔導同學完成入住手續。</p> <p>3. 國際交換學生申請蒞校研修可分為校際合作及校內師長邀請，校際合作部分，由本校與姊妹校國際處聯繫並協助辦理申請事宜，過程皆由國際處與系/所辦聯繫辦理；校內師長邀請部分，再獲師長(研究室)告知申請案件後，國際處皆會提供申請表格供交流學生填寫，並以簽呈方式協助辦理蒞校程序，惟，部分研究室邀請學生時，考量學校蒞校研修時間較短，學生填寫申請表需較長時間，或學生已遞交相關申請文件，參加本國政府或研究室之相關計畫，故，由師長(研究室)以簽呈方式加會相關單位辦理。此外，申請件辦理之情況如有新一步資訊，都會以電話、電子郵件等方式，聯繫該案師長或研究室負責該案之學生。</p> <p>4. 考量現行業務量確實不斷提升，若同時有境外生招生及輔導、教育展參展、國際合作、參訪接待事宜重疊招生相關時程、各式營隊與交換生業務，人力與時間將捉襟見肘。建議未來可增加人力並建立業務支援流程與協辦單位。</p>
三、網頁資訊	
<p>1. 國際處網站目前尚有許多已經過期的資訊，許多常見問題在上面也找不到，要自己另外打電話去問，有點麻煩！</p> <p>2. 國際處的網頁資訊未更新許久。</p> <p>3. 國際處的留言板根本沒人在回！</p>	<p>1. 本處網站資訊均有各業務承辦人員隨時更新，有關常見問題，學生亦可以電子郵件詢問。</p> <p>2. 有關留言板訊息，因網頁系統在有人員留言時，會將相關問題寄發至國際事務處信箱，國際處每日皆有安排人員協助瀏覽並轉寄信件至相關承辦人員信箱，由承辦人員以電子郵件方式進行詳細回覆。</p>
四、辦公室設施及整潔	

缺失檢討	精進措施及期程
<ol style="list-style-type: none"> 1. 國際處的展示櫃可以更新一下。 2. 國際處的姊妹校的公共翻閱資料上面的灰塵很多，資料也不齊全。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 本處各國傳統服裝展示櫃，已協請外國學生提供其所屬國傳統服裝，以利進行更新。 2. 有關姐妹校交換學生資訊，為配合各國家學期起迄時間不同，須經常性進行更新且內容繁多，目前皆已完成電子化，讓同學直接透過網頁瀏覽並下載相關資訊，網頁： ： http://oia.ntou.edu.tw/files/11-1008-2592-1.php?Lang=zh-tw。
五、清寒僑生入學助學金之申請	
<ol style="list-style-type: none"> 1. 關於清寒僑生入學助學金的申請，為何不能與個人申請第一志願入學一同申請？依我個人理解，凡是清寒子弟應該有資格申請清寒入學助學金。另外，個人申請第一志願入學本該享有學校開放的福利，且不剝奪清寒子弟申請清寒入學助學金的權利。 2. 應該了解關於申請的模式，假設申請者有足夠的文件證明其清寒身份，再加上申請者是以個人申請第一志願入學，那麼申請者是否能兩者(清寒入學助學金+個人申請第一志願獎金)都獲得核准？ 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 該生應該指的是「國立臺灣海洋大學大學部優秀、清寒僑生新生入學獎勵要點」中，第一志願入學及清寒僑生入學兩個申請選項，二者皆屬於同一個獎勵，而非兩個不同的獎助金。並且申請清寒僑生入學者，審核上皆會給予等於或高於第一志願入學的金額。另，生輔組亦有許多清寒助學金如：教育部清寒僑生助學金、校內清寒學生獎學金，並無剝奪清寒子弟申請清寒助學金的權利。 2. 104 年新生入學獎勵共發出新台幣 51 萬元整，估計開放學生同時申請(清寒入學助學金+個人申請第一志願獎金)，則需發出新台幣 67 萬元整。擬於通知學生申請時，鼓勵學生同時申請生輔組的各項獎助學金。
六、活動建議	
<ol style="list-style-type: none"> 1. 想建議國外文化週，除了透過吃，也可以以其他方式介紹^^，fighting! 2. 國際事務處應加強活動宣傳！ 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 異國文化展活動進行方式，除異國美食展外，亦於活動時提供各國文化介紹及傳統服裝秀，以使學生更深了解各國文化。 2. 現行活動宣傳方式如下： <ul style="list-style-type: none"> ● 公告於學校、國際處首頁 ● 轉發相關資訊至 Facebook 社團 ● 寄發電子郵件至全校師生信箱 ● 於校內公布欄張貼活動海報 此外，有關學生赴外交流活動資訊，則聯繫各系所學生協助轉發資訊至系所網頁、群組，或寄發電子郵件予先前參與相關說明會之學生。

缺失檢討	精進措施及期程
<p>3. 希望有語言交換的訊息可以推廣，這對大學生很重要，但是網頁都找不到，別的大學都有公開的讓外籍生跟中文學生配對，但是事實上大家對於跟外籍生能夠聊天是非常有興趣的，希望可以主動推廣，至少讓學生知道類似的語言交換要找國際處還是應英所之類的地方能諮詢。</p>	<p>3. 於每學期初提供學生英文會話學伴之申請資訊，並於每學期辦理一次英文會話學伴聯誼活動，以促進外國學生與本地學生之交流。</p>